

迅时话务台系统产品规格书

1. 概述

迅时话务台系统是一款专业话务处理应用软件，是配合迅时 OM 系列产品使用。满足各类型政府机构及企业对电话的转接、状态监控等要求，为话务员提供快捷高效的操作系统，营造一个高效率的工作环境。

图 1-1 主界面展示

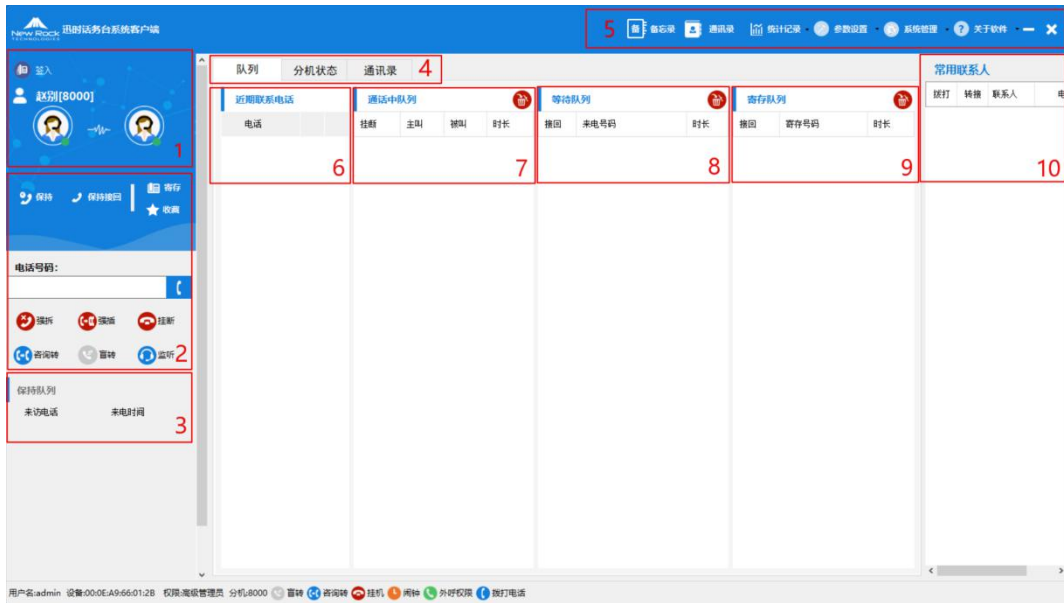


表 1-1 主界面介绍

区域	功能
1	坐席状态：签入/签出，呼叫转移设置
2	快捷按键：常用话务员
3	保持队列
4	队列，分机状态，通讯录切换标签
5	功能菜单栏
6	近期联系电话：近期呼入或呼出的电话列表
7	通话中队列：正在通话中的电话信息
8	等待队列：当前没有处于空闲状态的话务员时，系统将新呼入的号码按照时间顺序排列在该队列中，直至话务员接听
9	寄存队列：当有重要电话需要优先接听，话务员将当前通话寄存，该通话将被排列在该队列中，直至话务员接回
10	常用联系人

- 业务丰富：坐席功能，通讯录，分机状态监控等多种功能；
- 操作灵活：多种快捷热键，支持自定义；
- 协同办公：分机状态实时呈现，提升操作效率。

2. 功能列表

表 2-1 功能列表

功能名称	功能子项	说明
系统规格	话务员数量	根据授权数量确定
	总分机数	最高支持 8000 个分机
	系统语言	中文
业务功能	权限管理	支持设置部门权限、分机权限
	坐席功能	支持签入与签出，呼叫保持与接回，来电转接，来电排队，来电寄存，强插、强拆、监听等
	组织架构	支持手动添加、修改、删除和批量导入导出，分机号可实现批量关联
	通讯录	支持设置常用联系人，通讯录的手动添加、修改、删除和批量导入导出，与 LDAP 服务器同步
	功能键	支持热键自定义
	状态监控	分机状态监控，通话状态监控，队列状态监控；寄存状态监控，保持状态监控
其他	通话记录	显示通话号码，通话开始、结束时间，通话时长等信息。可按照关键字及时间段查询相关通话记录
	来电音乐	有来电呼入时，电脑播放来电音乐，支持自定义
	来电弹屏	可选择开启/关闭弹屏选项、弹屏可设置大/小弹屏
	智能查询	支持通过拼音/汉字/首字母任意字符匹配到满足条件的相关人员

3. 安装配置

表 3-1 服务端配置

组件	要求
操作系统	Windows 7 及以上，32 位或 64 位
CPU	I5-8400 及以上
内存	8G DDR4 2666MHZ 及以上
可用硬盘空间	128GSSD+1T 及以上

表 3-2 客户端配置

组件	要求
操作系统	Windows 7 及以上, 32 位或 64 位
分辨率	1600*900 及以上

4. 系统架构

